

ΤΟΜΕΑΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ - ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ
03.02.02.

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΙΔΙΚΟΣ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΤΡΟΦΟΔΟΣΙΑΣ

ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: Ειδικός Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών και Τροφοδοσίας

Κύριες Επαγγελματικές Δραστηριότητες

Καθήκοντα:

Ο «Ειδικός Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών και Τροφοδοσίας» είναι ένας ειδικευμένος εργαζόμενος, ικανός να χειρίζεται υπεύθυνα και αυτόνομα τα ακόλουθα θέματα:

1. Υποδοχή των πελατών στο Ξενοδοχείο και εκτέλεση των σχετικών εργασιών στην Υποδοχή.
2. Εργασίες στους ορόφους και τα δωμάτια του Ξενοδοχείου.
3. Προμήθεια και διαχείριση του αποθέματος εμπορευμάτων και του υλικού.
4. Πώληση και σερβίρισμα φαγητών και κρασιών στο Εστιατόριο.
5. Παρασκευή και σερβίρισμα κοκτέιλ και αλκοολούχων ή μη ποτών στο Μπαρ.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ

Εκτελούμενες εργασίες: Ο «Ειδικός Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών και Τροφοδοσίας» βασιζόμενος σε εντολές εργασίας και λαμβάνοντας υπόψη τους ισχύοντες κανόνες, ιδιαίτερα της φιλοξενίας, της αποδοτικότητας, της υγιεινής και της πρόληψης ατυχημάτων εκτελεί μόνος του ή και σε συνεργασία με άλλον τις ακόλουθες εργασίες:

1. Στο τμήμα υποδοχής:

1. Υποδέχεται, συμβουλεύει τους πελάτες και φροντίζει για τις διατυπώσεις της αναχώρησής τους.
2. Πραγματοποιεί τις κρατήσεις και τις ακυρώσεις και προγραμματίζει τις κρατήσεις των δωματίων.
3. Οργανώνει τη μεταφορά των αποσκευών των πελατών.
4. Κρατάει τα κλειδιά.
5. Εκτελεί υπηρεσίες σχετικές με το τηλεφωνικό κέντρο και διαβιβάζει στους πελάτες την αλληλογραφία ή τα μηνύματα.
6. Καταγράφει τις παραγγελίες για ξύπνημα καθώς και τα αντικείμενα που έχουν ξεχάσει οι πελάτες.
7. Φροντίζει για τη φύλαξη τιμαλφών και χρημάτων πελατών.
8. Συμπληρώνει και ελέγχει τα απαιτούμενα έντυπα του ξενοδοχείου.
9. Καταρτίζει τους λογαριασμούς των πελατών
10. Δέχεται και αντιμετωπίζει τα παράπονα των πελατών ή τα διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες.
11. Συνδιαλέγεται με τους εκπροσώπους των ταξιδιωτικών γραφείων και εξυπηρετεί τους πελάτες στην εξαργύρωση συναλλάγματος, επιταγών, πιστωτικών καρτών κλπ.
12. Προετοιμάζει και διεκπεραιώνει την αλληλογραφία του τμήματος υποδοχής.
13. Συντάσσει στατιστικές και εκθέσεις – αναφορές.
14. Συνεργάζεται στη διαχείριση του ταμείου του ξενοδοχείου.

15. Συνεργάζεται στον υπολογισμό των τιμών δωματίων.
16. Συνεργάζεται στις διαφημιστικές δραστηριότητες.
17. Παρέχει πληροφορίες στους πελάτες για θεάματα, μεταφορικά μέσα, αγορές, τουρισμό, κλπ.

2. Στους ορόφους και τα δωμάτια:

1. Συνεργάζεται στην αγορά και επιλογή λινών, ειδών καθαρισμού και περιποίησης.
2. Συνεργάζεται στον έλεγχο των λινών.
3. Προετοιμάζει την εκτέλεση των εργασιών.
4. Επιβλέπει τον καθαρισμό των δωματίων και συμμετέχει σ' αυτόν κατά περίπτωση.
5. Επιβλέπει την προετοιμασία των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων του ξενοδοχείου.
6. Ελέγχει τα δωμάτια, την κατάληψή τους και τους κοινόχρηστους χώρους και αίθουσες.
7. Συντάσσει στατιστικές και εκθέσεις – αναφορές για το τμήμα.
8. Συμμετέχει στην επιλογή των συνεργατών του.

3. Στην αποθήκη υλικού:

1. Συνεργάζεται στον προσδιορισμό των αναγκών σε προμήθειες σύμφωνα με τα αιτήματα των διαφόρων τμημάτων της επιχείρησης.
2. Συνεργάζεται στην επιλογή των διαφόρων προμηθευτών.
3. Συνεργάζεται στην ενημέρωση καταλόγου προμηθευτών και αποθέματος.
4. Συνεργάζεται στην αξιολόγηση των προσφορών στις παραγγελίες και ελέγχει τις ημερομηνίες παραλαβής.
5. Περιλαμβάνει τις προμήθειες που παρήγγειλε και ελέγχει τις ημερομηνίες λήξης, τις ποσότητες, την ποιότητα και τους λογαριασμούς.
6. Εναποθηκεύει και διανέμει τις προμήθειες.
7. Επιβλέπει και ελέγχει τα αποθέματα εμπορευμάτων και υλικού.

4. Στην αίθουσα εστιατορίου:

1. Προετοιμάζει και διακοσμεί τις αίθουσες εστιατορίου και τα τραπέζια.
2. Υποδέχεται και αποχαιρετά τους πελάτες, τους οδηγεί στη θέση τους και τους συμβουλεύει σχετικά με τα γεύματα και τα ποτά.
3. Σερβίρει τα γεύματα και τα ποτά και καθαρίζει τα τραπέζια.
4. Παρέχει συμβουλές στους πελάτες σχετικά με την επιλογή των ποτών, ανάλογα με το γεύμα.
5. Εκτελεί ορισμένες εργασίες στο τραπέζι των πελατών (φλαμπέ, τεμαχισμός κλπ).
6. Συμμετέχει στην κατάρτιση του καταλόγου φαγητών και ποτών.
7. Χειρίζεται και σερβίρει ποτά.
8. Συνεργάζεται στην προπαρασκευή και διεξαγωγή εορταστικών εκδηλώσεων, δεξιώσεων, γευμάτων κλπ.
9. Δέχεται παραγγελίες.
10. Συμμετέχει στις εργασίες της κάβας: παραλαβή, έλεγχος των προμηθειών, έλεγχος της εμφιάλωσης, της επιπωματώσεως, επικόλλησης των ετικετών των κρασιών, τακτοποίηση και ταξινόμηση των φιαλών, επίβλεψη των κρασιών.
11. Προετοιμάζει την κάβα της ημέρας.

12. Φροντίζει για την καλή κατάσταση των σκευών (ποτήρια, πιατικά, μαχαιροπέρουνα κλπ).
13. Εναποθηκεύει και ελέγχει τα προϊόντα και τα υλικά που χρησιμοποιούνται για την εξυπηρέτηση των πελατών στην αίθουσα του εστιατορίου.
14. Δέχεται και αντιμετωπίζει τις διαμαρτυρίες των πελατών ή τις διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες.

5. Στο χώρο του Μπαρ:

1. Συνεργάζεται στην τακτοποίηση του μπαρ και φροντίζει για τη συντήρησή του.
2. Χρησιμοποιεί με τον ενδεδειγμένο τρόπο τις συσκευές του μπαρ.
3. Παρασκευάζει ζεστά και κρύα ποτά, αλκοολούχα και μη.
4. Υποδέχεται και αποχαιρετά τους πελάτες, τους οδηγεί στη θέση τους και τους συμβουλεύει.
5. Παρασκευάζει διάφορους τύπους κοκτέιλ και αναμειγνύει διάφορα ποτά.
6. Δέχεται παραγγελίες για ποτά, τα διανέμει και τα σερβίρει με τον ενδεδειγμένο τρόπο.
7. Προετοιμάζει και σερβίρει μια σειρά από ελαφριά εδέσματα.
8. Κάνει εισπράξεις, εκτελεί λογαριασμούς σε ξένο νόμισμα, επιταγές, πιστωτικές κάρτες και συνεργάζεται στη διαχείριση του ταμείου.
9. Συνεργάζεται στην αγορά, παραλαβή και εναποθήκευση των προμηθειών.
10. Επιβλέπει και ελέγχει τα αποθέματα.
11. Συνεργάζεται στην κατάρτιση του καταλόγου ποτών.
12. Δέχεται και αντιμετωπίζει τις διαμαρτυρίες των πελατών ή τις διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες.

ΤΟΜΕΑΣ: ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ – ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ: ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ: ΕΙΔΙΚΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΤΡΟΦΟΔΟΣΙΑΣ

ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ Γ.Ε.Λ.

	ΕΞΑΜΗΝΟ	Α			Β			Γ			Δ		
	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1.	ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ	3		3							Π	Α	
2.	ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ Ι, ΙΙ	4		4	2		2				Ρ	Σ	
3.	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ Ι, ΙΙ	4	2	6	2	1	3				Α	Κ	
4.	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ				6		6				Κ	Η	
5.	ΟΡΓΑΝΩΣΗ - ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ				2	3	5				Τ	Σ	
6.	ΟΡΓΑΝΩΣΗ - ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟΥ				2	1	3				Ι	Η	
7.	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ							4		4	Κ		
8.	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ							4		4	Η		
9.	ΒΑΡ - ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ							2	4	6			
10.	ΤΡΟΦΟΓΝΩΣΙΑ – ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟ							2		2			
11.	ΥΓΙΕΙΝΗ							2		2			
12.	ΑΓΓΛΙΚΑ	3		3	3		3	3		3	3		3
13.	ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ	3		3	3		3	3		3	3		3
14.	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΜΕ ΧΡΗΣΗ Η/Υ								3	3			
15.	ΧΡΗΣΗ Η/Υ		2	2		2	2						
	ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ	17	4	21	20	7	27	20	7	27			350

Θ = ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ
Ε = ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΑ
Σ = ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄
ΩΡΕΣ: 3 / ΕΒΔΟΜΑΔΑ

Στόχος του μαθήματος είναι να μεταδώσει στους καταρτιζόμενους τις βασικές αρχές της οικονομικής επιστήμης, τόσο από άποψη μικροοικονομικής και μακροοικονομικής θεώρησης, όσο και από άποψη διεθνών σχέσεων και συναλλαγών.

Περίγραμμα Ύλης:

A. Εισαγωγικές έννοιες:

- Έννοια και αντικείμενο της Οικονομικής Επιστήμης
- Σκοπός και χρησιμότητα της Οικονομικής Θεωρίας
- Διακρίσεις της Οικονομικής Επιστήμης (Μίκρο – Μάκρο)

B. Στοιχεία Μικροοικονομικής θεωρίας

1. Η ανάλυση της αγοράς
 - Ορισμός της αγοράς και της τιμής
 - Καμπύλες ζήτησης και προσφοράς
 - Προσδιορισμός της τιμής και της ποσότητας ισορροπίας
 - Μετατόπιση του σημείου ισορροπίας
2. Η θεωρία της επιλογής του καταναλωτή
 - Γραμμή του εισοδηματικού περιορισμού
 - Οι προτιμήσεις του καταναλωτή
 - Οι καμπύλες αδιαφορίας
 - Ισορροπία του καταναλωτή
 - Η θεωρία χρησιμότητας (συνολική και οριακή χρησιμότητα)
 - Μεγιστοποίηση της χρησιμότητας του καταναλωτή
3. Μορφές αγοράς των αγαθών
 - Η αγορά του πλήρους ή τέλει ανταγωνισμού
 - Η αγορά του μονοπωλίου
 - Η αγορά του μονοπωλιακού ανταγωνισμού
 - Η αγορά του ολιγοπωλίου

Γ. Στοιχεία Μακροοικονομικής θεωρίας

1. Συνολικό εθνικό προϊόν και εθνικό εισόδημα
 - Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν
 - Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν
 - Καθαρό Εθνικό Προϊόν
 - Εθνικό Εισόδημα
2. Κατανάλωση και αποταμίευση
 - Συναρτήσεις κατανάλωσης και αποταμίευσης
 - Προσδιοριστικοί παράγοντες της κατανάλωσης
3. Επενδύσεις
 - Διακρίσεις των επενδύσεων
 - Οριακή αποδοτικότητα των επενδύσεων
4. Μακροοικονομική ισορροπία
 - Προσδιορισμός του επιπέδου ισορροπίας του Εθνικού Εισοδήματος
5. Απασχόληση

- Προσδιορισμός της απασχόλησης
- Απασχόληση και μακροοικονομική ισορροπία
- 6. Η έννοια του Πολλαπλασιαστή
- 7. Μακροοικονομική ισορροπία με Δημόσιο Τομέα
 - Δημόσιες δαπάνες και φόροι
 - Ο κρατικός προϋπολογισμός
 - Το θεώρημα του ισοσκελισμένου προϋπολογισμού

Δ. Θεωρία διεθνούς εμπορίου

1. Εξωτερικό εμπόριο και εθνικό εισόδημα
2. Ισοζύγιο πληρωμών
 - Κατηγορίες ισοζυγίου πληρωμών
 - Ισορροπία και ανισορροπία του ισοζυγίου πληρωμών
 - Ισοζύγιο πληρωμών και οικονομική πολιτική
3. Συναλλακτικά και νομισματικά μέσα
 - Διεθνείς οικονομικές συναλλαγές και διεθνή νομισματικά συστήματα
 - Το χρήμα και οι μορφές του χρήματος
 - Προσδιορισμός του επιτοκίου
 - Τυπικά στοιχεία και είδη επιταγών
 - Τυπικά στοιχεία συναλλαγματικής
 - Συνάλλαγμα
 - Αγορές συναλλάγματος
 - Συναλλαγματική ισοτιμία
 - Θεωρία συγκριτικού πλεονάσματος
 - Σύστημα σταθερών συναλλαγματικών ισοτιμιών
 - Ο χρυσός κανόνας
 - Το καθεστώς του διεθνούς νομισματικού ταμείου

ΜΑΘΗΜΑ: ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ Ι, ΙΙ
ΕΞΑΜΗΝΟ Α' ΩΡΕΣ: 4 / ΕΒΔΟΜΑΔΑ
ΕΞΑΜΗΝΟ Β' ΩΡΕΣ: 2 / ΕΒΔΟΜΑΔΑ

Ανάλυση επαγγελματικών καθηκόντων

Στόχος του μαθήματος είναι η εξοικείωση των καταρτιζομένων με τις βασικές έννοιες του τουρισμού, την ανάλυση του τουριστικού φαινομένου και τις επιδράσεις αυτού στην κοινωνική και οικονομική ζωή.

Επίσης, στόχος είναι η απόκτηση των σημαντικότερων γεωγραφικών και τουριστικών γνώσεων σχετικά με τις χώρες των πέντε ηπείρων, της Ευρώπης και ειδικότερα της Ελλάδας.

Εξάμηνο Α'
Περίγραμμα ύλης

Α. Εισαγωγή στον τουρισμό

1. Έννοια και ορισμός του τουρισμού
 - Ο τουρισμός ως κοινωνικό και οικονομικό φαινόμενο
 - Τα κύρια χαρακτηριστικά και η έννοια του σύγχρονου τουρισμού
 - Ο τουρισμός ως παράγοντας διεύρυνσης των ανθρωπίνων σχέσεων – γνώσεων και ειρήνης
2. Τουρισμός και τουριστική επιστήμη
 - Διαίρεση της τουριστικής επιστήμης (γενικοί – ειδικοί κλάδοι)
3. Σύνοψη ιστορική επισκόπηση του τουρισμού
4. Παράγοντες ανάπτυξης του σύγχρονου τουρισμού
 - Ανάπτυξη συγκοινωνιακών μέσων και επικοινωνίας
 - Βελτίωση των ατομικών εισοδημάτων των εργαζομένων
 - Άνοδος του πολιτιστικού επιπέδου των λαών
 - Καθιέρωση κοινωνικών παροχών
 - Ανάπτυξη μαζικών τουριστικών κέντρων
 - Αστυκεντρισμός
5. Διακρίσεις του τουρισμού
 - Από άποψη γεωγραφικού περιβάλλοντος (εσωτερικός – εξωτερικός τουρισμός)
 - Από άποψη τουριστικού πλήθους (ατομικός – συλλογικός τουρισμός)
 - Από άποψη εποχής (συνεχής – εποχιακός τουρισμός)
 - Από άποψη αποστολής (ψυχαγωγικός – φυσιολατρικός – μορφωτικός – καλλιτεχνικός – θρησκευτικός – αθλητικός – επαγγελματικός – συνεδριακός τουρισμός)
 - Από άποψη χρήσης μεταφορικών μέσων (αεροπορικός – σιδηροδρομικός – αεροπλοϊκός – με αυτοκίνητο – πεζοπορικός τουρισμός)
6. Ο τουρισμός ως οικονομικό και κοινωνικό φαινόμενο
 - Παράγοντες πρόκλησης του τουριστικού φαινομένου από κοινωνική σκοπιά (η τάση φυγής)
 - Η τάση για ανθρώπινη επικοινωνία – η τάση για νέες εμπειρίες – η τάση μίμησης
 - Ο τουρισμός ως οικονομικό φαινόμενο (τουριστικές ανάγκες –

τουριστικά αγαθά – εισαγωγή στην τουριστική ζήτηση και αγορά – προσδιοριστικοί παράγοντες της τουριστικής ζήτησης και αγοράς – τουριστική προσφορά - προσδιοριστικοί παράγοντες της τουριστικής προσφοράς)

7. Τουριστική ανάπτυξη και προβλήματα που ανακύπτουν από αυτή
8. Ο προγραμματισμός της τουριστικής ανάπτυξης
9. Χρηματοδότηση και προβλήματα των επενδύσεων στον τουρισμό
10. Οι γενικές επιπτώσεις του τουρισμού
11. Τουρισμός και περιβάλλον

B. Τουριστική γεωγραφία και τοπική ιστορία

1. Περιληπτική εξέταση των χωρών των ηπείρων: Αμερική, Ασία, Αφρική, Αυστραλία.
2. Εξέταση των χωρών της Ευρώπης και της Μεσογείου από τουριστική άποψη: Ιταλία, Γαλλία, Ισπανία, Πορτογαλία, Ελβετία, Αυστρία, Γερμανία, Βέλγιο, Ολλανδία, Μεγάλη Βρετανία, Σκανδιναβικές χώρες, χώρες Ανατολικής Ευρώπης, Βαλκανικές χώρες, Αίγυπτος, Τυνησία, Μαρόκο, Ισραήλ, Τουρκία.
3. Στοιχεία γενικής γεωγραφίας της Ελλάδας
4. Ελληνικός πολιτισμός (γενικά): Αρχαιότητα, Κλασικός, Ελληνιστικός, Βυζαντινός, Νεότερων χρόνων.
5. Τουριστικές περιοχές της Ελλάδας κατά γεωγραφικά διαμερίσματα: Αττική, νησιά Αργοσαρωνικού και Εύβοια, Στερεά Ελλάδα, Ανατολική Πελοπόννησος, Δυτική Πελοπόννησος, Θεσσαλία και Σποράδες, Ήπειρος, νησιά Ιονίου Πελάγους, Δυτική, Κεντρική Μακεδονία και Χαλκιδική, Θράκη, νησιά ανατολικού Αιγαίου, Δωδεκάνησα, Κυκλάδες, Κρήτη.
6. Έντυπα, χάρτες (γενικοί, κρατών και τοπικοί), στατιστικά στοιχεία, γεωγραφικοί πίνακες – πρακτικές ασκήσεις σε χάρτες κρατών και τοπικούς χάρτες, δρομολόγια.

Εξάμηνο Β'

Στόχος του μαθήματος είναι να προσφέρει στους καταρτιζομένους τις απαραίτητες γνώσεις που θα τους επιτρέψουν να αναλύουν και να ερμηνεύουν σωστά τη συμπεριφορά τόσο των τουριστών, όσο και όλων εκείνων που ασχολούνται με οποιαδήποτε ιδιότητα, με τα λεγόμενα τουριστικά επαγγέλματα.

Επίσης, επιδιώκεται η ανάπτυξη γνώσεων και δεξιοτήτων πάνω στον τρόπο άσκησης αποτελεσματικής πολιτικής, για την επιτυχή αντιμετώπιση των προβλημάτων που ανακύπτουν από την τουριστική ανάπτυξη καθώς και η κατανόηση της έννοιας των δημοσίων σχέσεων και ο σημαντικός ρόλος τους στον τομέα της επικοινωνίας. Τέλος, η προσέγγιση της πρακτικής εφαρμογής των παραπάνω με τη μελέτη περιπτώσεων που θα αντιμετωπιστούν σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Περίγραμμα ύλης:

A. Τουριστική Ψυχολογία

1. Εισαγωγή στη Ψυχολογία του Τουρισμού
 - Έννοια και αντικείμενο της σύγχρονης ψυχολογίας

- Η αξία της τουριστικής ψυχολογίας και η σχέση της με τους άλλους κλάδους της τουριστικής επιστήμης
- Οι ιδιαιτερότητες της καταναλωτικής συμπεριφοράς στον τουρισμό
- Μεθοδολογία της Ψυχολογίας του Τουρισμού
- 2. Βασικές έννοιες της Τουριστικής Ψυχολογίας
 - Ο ανθρώπινος παράγοντας στον τουριστικό τομέα
 - Ψυχολογικές παράμετροι και επιρροές στον τουρισμό
 - Η ψυχολογία των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα
- 3. Γενικά θέματα που αφορούν την Τουριστική Ψυχολογία
 - Ευρωπαϊκή κοινοτική πολιτική στον τουρισμό
 - Διεθνείς τουριστικοί οργανισμοί και ψυχολογικό κλίμα
 - Η σπουδαιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης και η εκπαίδευση
 - Τουριστική προβολή: Η σημασία του ψυχολογικού παράγοντα
 - Αναφορά στις νέες αγορές και μορφές τουριστικής ανάπτυξης (συνεδριακός, κρουαζιερόπλοια, άτομα με ειδικές ανάγκες)
 - Ειδικές τουριστικές επιλογές (αγροτουρισμός, αθλητικός τουρισμός, τα καζίνο, time – sharing και home exchange)

Β. Στοιχεία τουριστικής πολιτικής

- Αντικείμενο και χαρακτηριστικά της τουριστικής πολιτικής
- Επιδιώξεις και στόχοι της τουριστικής πολιτικής
- Μέσα και μέτρα άσκησης της τουριστικής πολιτικής
- Προγραμματισμός της τουριστικής πολιτικής
- Διαδικασία λήψης αποφάσεων της τουριστικής πολιτικής
- Φορείς της τουριστικής πολιτικής στην Ελλάδα, στην Ευρώπη και παγκοσμίως
- Τουριστική πολιτική και Ε.Ε.
- Αγροτουριστικοί συνεταιρισμοί (νομικό και κοινωνικό πλαίσιο στην Ελλάδα και την Ε.Ε.)

Γ. Επικοινωνία και Δημόσιες Σχέσεις

1. Τι είναι οι Δημόσιες Σχέσεις (Δ.Σ.)
 - Ορισμός, περιεχόμενα, μέσα, αποστολή
2. Δημόσιες Σχέσεις και παρεμφερείς λειτουργίες
 - Ενημέρωση
 - Προπαγάνδα
 - Διαφήμιση
 - Marketing
3. Η κοινή γνώμη
 - Το κοινό: έννοια, είδη
 - Παράγοντες μορφοποίησης της κοινής γνώμης
 - Ο ρόλος της κοινής γνώμης στη σύγχρονη κοινωνία
4. Τα μέσα επικοινωνίας
 - Η έννοια της επικοινωνίας, διαδικασία, προϋποθέσεις
 - Είδη και μέσα επικοινωνίας
5. Η οργάνωση των Δημοσίων Σχέσεων
 - Βασικές αρχές
 - Εξαρτημένη οργάνωση Δημοσίων Σχέσεων

- Ελεύθερη οργάνωση Δημοσίων Σχέσεων
- 6. Ο προγραμματισμός στις Δημόσιες Σχέσεις
 - Το στάδιο της προπαρασκευής
 - Η κατάρτιση του προγράμματος
 - Η εφαρμογή του προγράμματος
 - Η αξιολόγηση του προγράμματος

ΜΑΘΗΜΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ Ι, ΙΙ
ΕΞΑΜΗΝΟ Α' ΩΡΕΣ: 6 / ΕΒΔΟΜΑΔΑ (4 θεωρία και 2 εργαστήριο)
ΕΞΑΜΗΝΟ Β' ΩΡΕΣ: 3 / ΕΒΔΟΜΑΔΑ (2 θεωρία και 1 εργαστήριο)

ΕΞΑΜΗΝΟ Α'

Στόχος του μαθήματος είναι να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι τη συγκρότηση μίας σύγχρονης ξενοδοχειακής επιχείρησης και να μπορούν να εκτελούν τις εργασίες του τμήματος υποδοχής κατά την άφιξη, παραμονή και αναχώρηση του πελάτη από το ξενοδοχείο.

1. Περιγραφή της σύγχρονης ξενοδοχειακής επιχείρησης
2. Διάκριση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ανάλογα με:
 - 2.1 Τη νομική τους υπόσταση (Ο.Ε., Α.Ε., Ε.Π.Ε., κλπ)
 - 2.2 Την οργάνωσή τους (αυτόνομες, αλυσίδες, κλπ)
 - 2.3 Τον τόπο και τον χρόνο λειτουργίας
3. Οργάνωση σύγχρονης ξενοδοχειακής επιχείρησης
 - 3.1 Τμήματα εκμετάλλευσης. Συνοπτική περιγραφή των τμημάτων, έργο που επιτελούν.
 - 3.2 Κοινόχρηστοι χώροι
 - 3.3 Καταστήματα
 - 3.4 Προσωπικό: κατηγορίες, κατανομή στα τμήματα, αρμοδιότητες
 - 3.5 Τάξεις στην Ελλάδα και διεθνώς
4. Η υποδοχή (reception) του ξενοδοχείου
 - 4.1 Θέση, εγκαταστάσεις και εξοπλισμός υποδοχής
 - 4.2 Έργο της υποδοχής
 - 4.3 Διάκριση υπνοδωματίων ανάλογα με τον αριθμό κλινών και τις υπηρεσίες που προσφέρουν στον πελάτη
 - 4.4 Όροι ενοικίασης δωματίων
Οι πωλήσεις των υπνοδωματίων και των λοιπών υπηρεσιών του ξενοδοχείου από την επιχείρηση και την υποδοχή, πολιτική τιμών
 - 4.5 Ανάλυση κανονισμού σχέσεων ξενοδόχων – πελατών. Πολιτική των ξενοδοχείων.
 - 4.6 Κρατήσεις (reservation dept)
 - Σχέσεις με πελάτες
 - Συνεργασία με γραφεία ταξιδίων
 - Περί συμβολαίων (allotments)
 - Vouchers (είδη Vouchers και κάλυψη που παρέχουν)
 - Τεχνική κρατήσεων. Δελτία, πλάνα και λοιπά έντυπα που χρησιμοποιούνται για την ορθή τήρηση των κρατήσεων.
 - 4.7 Εργασίες του τμήματος μία μέρα πριν την άφιξη του πελάτη
 - 4.8 Δελτίο προβλεπόμενης κίνησης
 - 4.9 Η άφιξη του πελάτη (registration)
 - Υποδοχή GROUPS
 - Τεχνική εγγραφής των πελατών. Δελτίο συμφωνίας.
 - Δελτία αστυνομίας.
 - 4.10 Συντονισμός των τμημάτων του ξενοδοχείου από την υποδοχή. Δελτία που αποστέλλονται, ενέργειες που γίνονται.
 - 4.11 Το τμήμα Ταμείου Υποδοχής

Έντυπα και βιβλία τηρούμενα από το παραπάνω τμήμα και ειδικότερα ασκήσεις για την έκδοση:

- Αποδείξεων εξοφλήσεως λογαριασμών
- Αποδείξεων εξοφλήσεως μέρους λογαριασμών
- Ταμειακών καταστάσεων και συμφωνία με M/C
- Αποδείξεων αλλαγής χρημάτων ή ταξιδιωτικών επιταγών
- Τιμές συναλλάγματος, ενημέρωση βιβλίων
- Ταξιδιωτικές επιταγές, πιστωτικές κάρτες

4.12 Η αναχώρηση του πελάτη

- Ενέργειες της υποδοχής κατά την αναχώρηση μεμονωμένων πελατών
- Ενέργειες της υποδοχής κατά την αναχώρηση του GROUP

Παρατήρηση: Πρακτική άσκηση στις ενότητες 4.6, 4.9, 4.11, 4.12

ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄

Στόχος του μαθήματος είναι να μάθουν οι καταρτιζόμενοι να τηρούν σωστά τους λογαριασμούς των πελατών, να κατανοήσουν την οργάνωση των δωματίων και των ορόφων στο ξενοδοχείο, να εκτελούν τις απαραίτητες εργασίες για την προετοιμασία των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων, να μάθουν τη λειτουργία του πλυντηρίου και της λινόθηκης, να είναι ικανοί να συμμετέχουν στις εργασίες εξυπηρέτησης συνεδρίων και άλλων σχετικών εκδηλώσεων.

A. Τήρηση λογαριασμών (Main Courante)

- Σύγχρονα συστήματα τήρησης λογαριασμών
- Κλασική μέθοδος τήρησης λογαριασμών (ασκήσεις με παραδείγματα ώστε να γίνει απολύτως κατανοητό το θέμα, από την καταχώρηση του αφικνούμενου έως την αναχώρηση)
- Καταχωρήσεις μεμονωμένων πελατών και ομάδων και έκδοση λογαριασμών (λεπτομερείς ασκήσεις)
- Καταχωρήσεις εκτάκτων καταναλώσεων πελατών και τμημάτων εκμετάλλευσης
- Χρεώσεις και πιστώσεις πελατών στο βιβλίο της M/C
- Συμφωνία – κλείσιμο – έλεγχος – ημερήσια αναφορά
- Χρεώστες (μεμονωμένοι – πρακτορεία)
- Ειδικές εγγραφές
- Αλλαγή στους όρους διαμονής (DAY – USE, MAISON)

B. Το τμήμα των ορόφων (HOUSEKEEPING) και ο ρόλος του στη ξενοδοχειακή μονάδα.

1. Προσωπικό ορόφων:

- Σύνθεση προσωπικού, ειδικότητες, αρμοδιότητες, ενδυμασία
- Επιλογή προσωπικού, προσόντα, εξειδίκευση

2. Υπνοδωμάτια - κοινόχρηστοι χώροι:

- Τύποι υπνοδωματίων – αρίθμηση – κλειδιά
- Κοινόχρηστοι χώροι

- Εγκαταστάσεις – εξοπλισμός
- 3. Καθαρισμός:
 - Καθαρισμός δωματίων και λουτρών
 - Καθαρισμός κοινόχρηστων χώρων
 - Υλικά και μηχανές καθαρισμού
- 4. Ιματισμός:
 - Λινά, υφαντά, κλινοσκεπάσματα
- 5. Διακόσμηση:
 - Εσωτερική διακόσμηση δωματίων και κοινόχρηστων χώρων
 - Άνθη και φυτά εσωτερικού χώρου
 - Επίπλωση, καλύμματα δαπέδων και τοίχων
- 6. Στρώσιμο κρεβατιών:
 - Πρωινό στρώσιμο
 - Νυκτερινό στρώσιμο
- 7. Συνεργασία ορόφων με τα λοιπά τμήματα:
 - Συνεργασία με την Υποδοχή
 - Συνεργασία με το τμήμα Συντήρησης
 - Συνεργασία με το τμήμα Λινοθήκης και Πλυντηρίου
- 8. Λινοθήκη:
 - Αποθήκευση λινών
 - Διακίνηση λινών
- 9. Πλυντήριο:
 - Λειτουργία
 - Στεγνός καθαρισμός
- 10. Αρχεία – έντυπα:
 - Τήρηση αρχείων προσωπικού, αγορά υλικού και ελέγχου
 - Συμπλήρωση εντύπων
- 11. Εξυπηρέτηση πελατών
 - Εργασίες κατά την άφιξη του πελάτη
 - Έκτακτες κλήσεις από πελάτες και παραγγελίες. Μεταφορά του πελάτη σε άλλο δωμάτιο
 - Εργασίες μετά την αναχώρηση του πελάτη

Γ. Οργάνωση συνεδρίων:

1. Δυνατότητες παραγωγής του συνεδριακού προϊόντος γενικά:
 - Δυνατότητες του ξενοδοχείου σε εγκαταστάσεις, εξοπλισμό και υπηρεσίες
 - Στέγαση, δωμάτια
 - Αίθουσες συνεδρίων
 - Χώροι για εκθέσεις
 - Εξοπλισμός
 - Επισιτιστικές υπηρεσίες
 - Ψυχαγωγία των συνέδρων και των συνοδών τους (ANIMATION)
2. Οι συνεδριακοί χώροι και πώς κατατάσσονται:
 - Διευθέτηση των χώρων κατά διάφορους τύπους
 - Ο εξοπλισμός των χώρων (τραπέζια, έδρανα, καθίσματα, αναλόγια, οπτικοακουστικά μέσα)
 - Το προσωπικό, εκπαίδευση, εξειδίκευση

3. Οι λειτουργίες διαδικασίας προετοιμασίας και διεξαγωγής σεμιναρίων γενικά (To Management):

- Κρατήσεις δωματίων
- Αφίξεις συνέδρων
- Υπηρεσίες επισιτισμού (είδη εκδηλώσεων, τρόπος χρέωσης, λειτουργία διάφορων ειδών Bar)
- Ψυχαγωγία
- Εκθέσεις
- Αξιολόγηση της διεξαγωγής και κριτική
- Η πώληση των συνεδρίων γενικά
- Σχέσεις με ταξιδιωτικά γραφεία
- Οργάνωση του τμήματος πωλήσεων συνεδρίων
- Μέτρα και τεχνική προώθησης των πωλήσεων
- Συμφωνητικά και υπογραφή για τη διεξαγωγή του συμφωνηθέντος συνεδρίου

Παρατήρηση: Πρακτική άσκηση στις ενότητες A, B3, B6 και B11

ΜΑΘΗΜΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΕΞΑΜΗΝΟ Β' ΩΡΕΣ: 6 / ΕΒΔΟΜΑΔΑ

Στόχος του μαθήματος είναι να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι το περιβάλλον μέσα στο οποίο λειτουργεί μία σύγχρονη επιχείρηση και τις πολλαπλές επιδράσεις που δέχεται καθώς και τις βασικές οικονομικές λειτουργίες (δραστηριότητες) όλων των επιχειρηματικών μονάδων, ανεξαρτήτως μορφής και είδους.

Επίσης, στόχος του μαθήματος είναι η ανάπτυξη των γνώσεων και δεξιοτήτων των καταρτιζομένων πάνω στον εξειδικευμένο κλάδο της Τουριστικής Οικονομίας, η κατανόηση των οικονομικών σχέσεων που διέπουν την παραγωγική διαδικασία και την κατανάλωση ή χρήση τουριστικών αγαθών καθώς και η απόκτηση θεωρητικών και πρακτικών γνώσεων του σύγχρονου μάρκετινγκ, απαραίτητων στις απαιτήσεις της σημερινής αγοράς για τον τομέα του τουρισμού και των ξενοδοχείων.

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΥΛΗΣ

ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Στοιχεία Οικονομικής των Επιχειρήσεων

1. Έννοια και κατηγορίες των Επιχειρήσεων
 - Έννοια και κατηγορίες των οικονομικών μονάδων
 - Στοιχεία, ορισμός και κατηγορίες των επιχειρήσεων
2. Οι συνασπισμοί των Επιχειρήσεων
 - Κατηγορίες των συνασπισμών (συγκέντρωσης) των επιχειρήσεων
 - Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των συνασπισμών
 - Κυριότερες μορφές συνασπισμών
3. Οι συντελεστές δράσης των επιχειρήσεων από ιδιωτικοοικονομική άποψη
 - Ο συντελεστής φύση (έδαφος)
 - Ο συντελεστής εργασία
 - Ο συντελεστής κεφάλαιο
4. Αρχές χρηματοδότησης των επιχειρήσεων
 - Έννοια και διακρίσεις της χρηματοδότησης
 - Εσωτερική και εξωτερική χρηματοδότηση
5. Έννοια και διακρίσεις περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης
6. Έννοια και διακρίσεις της ρευστότητας της επιχείρησης
7. Στοιχεία της θεωρίας του κόστους
8. Έννοια και σκοπός των αποσβέσεων
9. Το περιβάλλον δράσης των επιχειρήσεων
 - Το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης
 - Διάρθρωση και μορφές της αγοράς
 - Ανάλυση της αγοράς και τιμολογιακή πολιτική
 - Αριστοποίηση της δραστηριότητας της επιχείρησης
10. Έννοια και κατηγορίες των επιχειρηματικών κινδύνων
11. Η αποτελεσματικότητα των Επιχειρήσεων
 - Παραγωγικότητα, αποδοτικότητα, οικονομικότητα
12. Η έννοια του κέρδους
 - Το κέρδος της επιχείρησης και του επιχειρηματία

13. Αποκρατικοποίηση – Ιδιωτικοποίηση

ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Στοιχεία Τουριστικής Οικονομίας

1. Τουριστική Οικονομία σαν ιδιαίτερος κλάδος της Οικονομικής
 - Περιεχόμενο και χρησιμότητα της Τουριστικής Οικονομίας
 - Αντικείμενο και διακρίσεις της Τουριστικής Οικονομίας
2. Βασικές έννοιες της Τουριστικής Οικονομίας
 - Τουριστική αγορά – Τουριστικά προϊόντα
 - Συντελεστές της τουριστικής παραγωγής
 - Κόστος της τουριστικής παραγωγής
 - Τουριστικά κίνητρα – τουριστικές επενδύσεις
3. Η ζήτηση των τουριστικών αγαθών
 - Παράγοντες τουριστικής ζήτησης
 - Η συμπεριφορά του τουρίστα σαν καταναλωτή και χρήση τουριστικών αγαθών
 - Τουριστικό εισόδημα και τουριστική δαπάνη – σχέσεις
4. Η τουριστική παραγωγή
 - Οι τουριστικές επιχειρήσεις
 - Οι βασικοί συντελεστές παραγωγής του τουριστικού προϊόντος
 - Οι συνθήκες παραγωγής της τουριστικής επιχείρησης
 - Η ζήτηση παραγωγικών συντελεστών από την τουριστική επιχείρηση
5. Το κόστος παραγωγής και η προσφορά τουριστικών αγαθών
6. Μέτρηση και πρόβλεψη της τουριστικής ζήτησης
7. Ο προσδιορισμός της τιμής και της ποσότητας ισορροπίας στην αγορά ενός τουριστικού προϊόντος
8. Προγραμματισμός και Ανάπτυξη της τουριστικής οικονομίας

ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

1. Εισαγωγή στις γενικές αρχές μάρκετινγκ
2. Το μάρκετινγκ στο χώρο του ξενοδοχειακού κλάδου και της ξενοδοχειακής επιχείρησης:
 - Γενικό και ειδικό ξενοδοχειακό μάρκετινγκ
 - Εισαγωγή στο γενικό μάρκετινγκ
 - Εισαγωγή στο ξενοδοχειακό μάρκετινγκ
 - Το μάρκετινγκ στην ελληνική ξενοδοχειακή πρακτική
 - Τα όργανα του ξενοδοχειακού μάρκετινγκ
 - Πολιτική προϊόντος
 - Πολιτική τιμών
 - Πολιτική διάθεσης
 - Ξενοδοχειακό μάρκετινγκ και έρευνα της τουριστικής αγοράς
 - Οι επενδυτικοί και επιχειρησιακοί στόχοι και η σχέση τους με το μάρκετινγκ
3. Χαρακτηριστικά του ξενοδοχειακού κλάδου και η αναγκαιότητα εφαρμογής του μάρκετινγκ:
 - Μορφολογία του ελληνικού ξενοδοχειακού κλάδου
 - Η διάρθρωση της ελληνικής ξενοδοχειακής προσφοράς (ποσοτική διάρθρωση – ποιοτική διάρθρωση)
 - Τυπικά προβλήματα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

- Προβλήματα που προκαλούν οι ιδιαιτερότητες της τουριστικής ζήτησης
 - Προβλήματα που προκαλούν οι ιδιαιτερότητες της τουριστικής προσφοράς
 - Η ανελαστικότητα της ξενοδοχειακής προσφοράς
4. Παραγωγική δράση των οργάνων του ξενοδοχειακού μάρκετινγκ:
- Μορφές δράσης των οργάνων του ξενοδοχειακού μάρκετινγκ
 - Πολιτική προϊόντος
 - Η εξέλιξη του ξενοδοχειακού προϊόντος
 - Συστατικοί παράγοντες του ξενοδοχειακού προϊόντος
 - Κύρια ή βασική προσφορά
 - Πολιτική τιμών
 - Παρεμβατικές ή συλλογικές ξενοδοχειακές τιμές
 - Μέθοδοι προσδιορισμού των ξενοδοχειακών τιμών
 - Μορφές πολιτικής τιμών
 - Πολιτική διάθεσης
 - Το σύστημα διάθεσης
 - Όργανα της πολιτικής διάθεσης
5. Στρατηγική του ξενοδοχειακού μάρκετινγκ:
- Στρατηγική προτιμήσεων
 - Στρατηγική δυναμικής συμπεριφοράς
 - Στρατηγική τμηματοποίησης της αγοράς
6. Η οργάνωση του τομέα μάρκετινγκ και ο έλεγχος αυτού:
- Σύνδεση οργάνωσης μάρκετινγκ και επιχειρησιακής οργάνωσης
 - Μορφές ελεγκτικής διαδικασίας
 - Συστήματα ελέγχου

ΜΑΘΗΜΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ
ΕΞΑΜΗΝΟ Β' ΩΡΕΣ: 5/ ΕΒΔΟΜΑΔΑ (2 ΩΡΕΣ θεωρία και 3 ΩΡΕΣ
εργαστήριο)

Στόχος του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι γνώσεις και δεξιότητες για τους διάφορους τρόπους παρουσίασης των εδεσμάτων και να εξοικειωθούν με τη χρήση των επίπλων, σκευών, συσκευών και μηχανημάτων του εστιατορίου.

Επίσης, να κατανοήσουν τη σημασία της συνεργασίας του εστιατορίου ως τμήματος προώθησης των παρασκευασμάτων με τα λοιπά τμήματα του ξενοδοχείου και κυρίως με τα τμήματα παραγωγής καθώς και τη σύγχρονη οργάνωση του τμήματος και τη διοίκηση του προσωπικού.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΜΑ ΥΛΗΣ

1. Εισαγωγή. Το τμήμα του εστιατορίου ως μονάδα εκμετάλλευσης σε συνάρτηση με την ξενοδοχειακή επιχείρηση και ως αυτόνομη εκμετάλλευση:
 - Αναφορά στην αρχιτεκτονική δομή του τμήματος
 - Οι εγκαταστάσεις του τμήματος, ο εξοπλισμός του και οι συναρτόμενοι προς αυτό χώροι. Η ορθή χωροταξική δομή.
 - Μελέτη σχεδίου
2. Είδη και κατηγορίες εστιατορίων, είτε αυτά λειτουργούν εντός ξενοδοχείων, είτε είναι μεμονωμένες επιχειρήσεις:
 - Η διακόσμηση του χώρου πελατών, η επιλογή των επίπλων και λοιπών διακοσμητικών στοιχείων. Η σχέση αυτών με το χώρο, την τοποθεσία, το τοπικό χρώμα.
 - Επίδειξη και αναγνώριση του εξοπλισμού (έπιπλα, λινά, σκεύη πορσελάνης, γυάλινα σκεύη, μεταλλικά σκεύη κλπ) και χρήση τους.
3. Το προσωπικό που εργάζεται στο εστιατόριο και η επιλογή του:
 - Οργανόγραμμα προσωπικού εστιατορίου
 - Διεθνής ονοματολογία του προσωπικού
 - Προσόντα του προσωπικού και καθήκοντα
 - Συντονισμός του προσωπικού βάσει των καθηκόντων του
 - Προγραμματισμός εργασίας, καταστάσεις εργασίας όπως επιβάλλονται από το αρμόδιο Υπουργείο.
4. Το ενταγμένο προσωπικό στα δευτερεύοντα τμήματα:
 - Αναλυτικά οι εκτελούμενες εργασίες. Η προβλεπόμενη στολή εργασίας.
5. Ο εξοπλισμός του εστιατορίου, πώς επιλέγεται και πώς συντηρείται:
 - Αποθήκευση
 - Προδιαγραφές εξοπλισμού, ανάλογα με την κατηγορία των εστιατορίων.
 - Κατάρτιση καταστάσεων απαραίτητου αριθμού των διάφορων ειδών εξοπλισμού
 - Έρευνα αγοράς. Οι δυνατότητες που παρέχονται εντός και εκτός της χώρας.
6. Απαραίτητες συσκευές και όργανα. Τεχνικές προδιαγραφές και η πρακτική χρήση τους:
 - Συντήρηση και φροντίδα από το προσωπικό χρήσης και από το προσωπικό συντήρησης.
 - Αρχείο παρακολούθησης των συσκευών και μηχανών.

7. Προετοιμασία του εστιατορίου (MISE EN PLACE):
- Υποδειγματική διάταξη επίπλων
 - Εργασίες και φροντίδα για την καλή εμφάνιση του τραπέζιου (θέση, στρώσιμο, τοποθέτηση λινών και μολτόν).
 - Μεταφορά και τοποθέτηση επιτραπέζιων σκευών
 - Τοποθέτηση των βασικών σκευών (βασικό κουβέρ)
 - Τοποθέτηση των σκευών με προκαθορισμένο menu (table d'hôte)
 - Έλεγχος τραπεζιών, σε συνάρτηση με την όλη εμφάνιση του εστιατορίου
8. Η παρουσίαση των εδεσμάτων με διάφορους τρόπους και σύμφωνα με τους ισχύοντες διεθνείς κανόνες:
- Παρουσίαση των εδεσμάτων σε διάφορα σκεύη (με πιάτο, πιατέλα, τραπέζι *queridon*)
 - Ισχύοντες κανόνες κατά την παραλαβή των χρησιμοποιηθέντων σκευών κλπ
 - Η ευπρεπής στάση του τραπεζοκόμου κατά την εκτέλεση των παραπάνω εργασιών
9. Το εκτελούμενο έργο αναλυτικά στα δευτερεύοντα τμήματα του εστιατορίου και περιγραφή των καθηκόντων των εργαζομένων:
- Περιγραφή των εγκαταστάσεων των δευτερευόντων τμημάτων και η λειτουργία των μηχανημάτων. (Οφίς, θερμοτράπεζες, έλεγχος *tableau*, βεστιάριο, τουαλέτες εστιατορίου, τμήμα πλύσης σκευών, αποθήκες, κάβα κλπ)
10. Διεθνής ορολογία σε ότι αφορά τα κύρια και δευτερεύοντα γεύματα (πρωινό, μεσημβρινό, βραδινό, σουπέ, *brakes*, *brunch*, κλπ) :
- Είδη πρωινού και τρόποι παρουσίασης (στην αίθουσα, στο δωμάτιο, στο μπουφέ κλπ)
 - Σύνθεση γευμάτων με βάση τις ισχύουσες διατάξεις ανάλογα με την κατηγορία του εστιατορίου
 - Η σύνθεση του καταλόγου κατ' επιλογήν του πελάτη (*à la carte*), τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που παρουσιάζει έναντι των λοιπών καταλόγων.
11. Οι απαραίτητες προϋποθέσεις για άρτια λειτουργία του Εστιατορίου, σε ότι αφορά:
- Την ευχάριστη ατμόσφαιρα στους πελάτες
 - Την άψογη εμφάνιση των εδεσμάτων
 - Την αποφυγή θορύβων και ενοχλήσεων
 - Την υποδοχή πελατών και της συνοδείας τους
 - Την παρουσίαση καταλόγου και της διευκόλυνσης του πελάτη στην κατανόηση της ονοματολογίας των εδεσμάτων και κρασιών
 - Την αντιμετώπιση παραπόνων, κλπ
12. Παράθεση γευμάτων ειδικών εκδηλώσεων:
- Οργάνωση προσωπικού και καθορισμός καθηκόντων
 - Οργάνωση αίθουσας από πλευράς διευθέτησης των επίπλων και σκευών
 - Έλεγχος σκευών και ιματισμού
 - Τρόπος παρουσίασης των εδεσμάτων
 - Διακόσμηση της αίθουσας και των τραπεζιών ανάλογα με την επισημότητα, κλπ

13. Οργάνωση των χρησιμοποιούμενων εντύπων στα επισιτιστικά τμήματα:
- Τεχνική έκδοσής του από τους αρμόδιους υπαλλήλους
 - Παραστατικά (BONS)
 - Λογαριασμοί (NOTES)
 - Διαχωριστικές καταστάσεις των εσωτερικών ελέγχων (TABLEAU)
 - Παρουσίαση των λογαριασμών στους πελάτες προς εξόφληση

Παρατήρηση: Πρακτική άσκηση στις ενότητες 2, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13.

ΜΑΘΗΜΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟΥ

ΕΞΑΜΗΝΟ Β' ΩΡΕΣ: 3/ ΕΒΔΟΜΑΔΑ (2 ΩΡΕΣ θεωρία και 1 ΩΡΑ εργαστήριο)

Στόχος του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι καλή γνώση για θέματα που αφορούν στην οργάνωση και λειτουργία του τμήματος του μαγειρείου, καθώς και να συνειδητοποιήσουν το σημαντικό ρόλο του τμήματος αυτού στην αποδοτικότητα μίας ξενοδοχειακής επιχείρησης και να εξοικειωθούν με τις βασικές εργασίες που εκτελούνται στο μαγειρείο ενός ξενοδοχείου.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΜΑ ΥΛΗΣ:

1. Εισαγωγή στην ιστορία, εξέλιξη της μαγειρικής τέχνης. Οι σύγχρονες διαιτητικές συνήθειες.
2. Το μαγειρείο ως τμήμα παραγωγής. Θέση, χώροι, σχεδιάγραμμα και χωροταξικός συσχετισμός των τμημάτων του.
3. Εξοπλισμός. Εγκαταστάσεις, μηχανήματα, συσκευές, σκεύη:
 - Σχετικές προδιαγραφές των βασικότερων μηχανημάτων, συσκευών και σκευών.
4. Το προσωπικό του τμήματος. Σύνθεση της “BRIGADE” αρμοδιότητες:
 - Ο ρόλος της ενδυμασίας του προσωπικού.
5. Εσωτερική οργάνωση εργασίας των τμημάτων:
 - Τμήμα συντήρησης, επεξεργασίας και διάθεσης κρεάτων
 - Τμήμα κύριας παραγωγής ζεστών και κρύων παρασκευασμάτων
 - Τμήμα παραγωγής και διάθεσης πρωινών
 - Τμήμα παραγωγής και διάθεσης γλυκών
 - Τμήμα ημερήσιας αποθήκευσης προϊόντων
 - Διεθνής ορολογία σκευών και μεθόδων της Μαγειρικής Τέχνης
7. Κατηγορίες εδεσμάτων, βασικές αρχές σύνθεσης εδεσματολογιών (MENU)
8. Βασικοί τρόποι παρασκευής κρεάτων
9. Βάσεις και φόντα μαγειρικής
10. Σύνθεση και ονοματολογία των διάφορων κατηγοριών βουτύρων
11. Βασικές σάλτσες και σούπες
12. Παρασκευές αυγών και ζυμαρικών
13. Προμήθεια, προετοιμασία και παρασκευή λαχανικών
14. Υλικά και επεξεργασία αυτών για την παρασκευή διάφορων ορεκτικών
15. Προμήθεια, συντήρηση και παρασκευή ψαριών
16. Προμήθεια, συντήρηση και τεμαχισμός των βασικών ειδών κρεάτων
17. Οι κυριότερες παρασκευές κρεάτων με τη διεθνή ονομασία τους

Παρατήρηση: Πρακτική άσκηση στις ενότητες 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17.

ΜΑΘΗΜΑ: ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ' ΩΡΕΣ: 4/ ΕΒΔΟΜΑΔΑ

Στόχος του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι καλή γνώση για να διαχειρίζονται σωστά τις εργασίες μίας ξενοδοχειακής μονάδας ώστε κάθε στιγμή να γνωρίζουν τη θέση κάθε στοιχείου (λογαριασμού) Ενεργητικού, Παθητικού και της καθαρής θέσης μονάδας, το σύνολο των δαπανών με το οποίο επιβαρύνεται για κάθε εμπόρευμα η επιχείρηση, της οικονομικής θέσης της επιχείρησης κάθε στιγμή. Επίσης, οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι σε θέση να γνωρίζουν το συνολικό αποτέλεσμα (κέρδος ή ζημία) σε όσο το δυνατόν βραχύτερα διαστήματα, τα απαραίτητα στοιχεία για την κατάρτιση του προγράμματος δράσης της επιχείρησης, τα στοιχεία ενός ενιαίου διαχειριστικού ελέγχου του ταμείου, της αποθήκης κλπ.

Ακόμα, στόχος του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι γνώσεις ώστε να μπορούν να εφαρμόζουν πρακτικά συστήματα για τον έλεγχο των καταναλώσεων και την ελαχιστοποίηση του κόστους παραγωγής και διάθεσης των προϊόντων. Ο σωστός προσδιορισμός των τιμών κόστους, όπως διδάσκεται με το παραπάνω μάθημα, θα δώσει στους καταρτιζόμενους την ευκαιρία να μάθουν να χαράσσουν ρεαλιστική πολιτική τιμών πώλησης των προϊόντων και να ελέγχουν τη κατανάλωση, σαν μελλοντικά στελέχη των επιχειρήσεων.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΜΑ ΥΛΗΣ:

A. ΓΕΝΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ

1. Έννοια και σκοπός της Λογιστικής
2. Ενεργητικό – Παθητικό – Καθ. Θέση – Λογαριασμός
3. Απογραφή – Ισολογισμός
4. Εμφάνιση και λειτουργία λογαριασμών
 - A) Λογαριασμοί Ενεργητικού
 - B) Λογαριασμοί Παθητικού
 - Γ) Λογαριασμοί Καθ. Θέσης
5. Διπλογραφική διατύπωση οικονομικών εξελίξεων
6. Λογιστικά βιβλία (Ημερολόγιο, Καθολικό, Βιβλία τάξης, Υποχρεωτικά βιβλία κατά τον Εμπορικό Κώδικα, ΚΦΣ)
Θεώρηση Βιβλίων και Στοιχείων
7. Έλεγχος εγγράφων
 - A) Ισοζύγιο λογαριασμών
 - B) Λογιστική κατάσταση
 - Γ) Αριθμοϊσοζύγιο
8. Δαπάνη, έξοδα, έσοδα, κύκλος εργασιών, πρόσοδος
9. Συγκέντρωση λογαριασμών Αποτ/των
 - A) Λογαριασμός αποτελέσματα εκμετάλλευσης.
 - B) Λογαριασμός αποτελέσματα χρήσης
10. Λογαριασμός Εμπορεύματα
11. Αποσβέσεις – Τρόποι και μέθοδοι αποσβέσεων
12. Γενικά περί χρεωστών – Επισφαλείς και ανεπίδεκτοι εισπράξεως χρεώστες
13. Απογραφή τέλους χρήσης. Παραδείγματα: διαφορές απογραφής – εγγραφές τακτοποίησης
14. Συγκέντρωση αποτελεσμάτων, αποτελέσματα χρήσης

15. Σύνταξη ισολογισμού (γενικά – συμπληρωματικά):
 - Σύνταξη απογραφής τέλους χρήσης – Εκτίμηση των στοιχείων Ενεργητικού και Παθητικού)
16. Λογαριασμοί αντίθετοι ή αρνητικοί:
 - Έννοια και σκοπός
 - Εμφάνιση και λειτουργία
17. Λογαριασμοί γραμματίων:
 - Λογαριασμός Γραμμάτια εισπρακτέα
 - Λογαριασμός Γραμμάτια σε καθυστέρηση
 - Λογαριασμός Γραμμάτια μεταβιβασθέντα
 - Λογαριασμός Γραμμάτια πληρωτέα
18. Λογαριασμοί τάξης
 - Λογαριασμοί τάξης περιουσιακών στοιχείων
 - Λογαριασμοί τάξης που εμφανίζουν πρόθεση οικονομικής δράσης
 - Λογαριασμοί τάξης που εμφανίζουν αμφοτεροβαρείς συμβάσεις
19. Λογαριασμοί σε ξένο νόμισμα:
 - Τήρηση λογαριασμού ξένου νομίσματος με το λογιστικό ισότιμό του
 - Τήρηση λογαριασμού ξένου νομίσματος με το ισότιμό σε ευρώ
 - Αποτίμηση των στοιχείων σε ξένο νόμισμα
20. Διόρθωση λογιστικών σφαλμάτων:
 - Στο ημερολόγιο
 - Στο καθολικό

B. ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

1. Τα ξενοδοχεία ανάλογα με τη νομική τους μορφή (ατομική επιχείρηση, Ο.Ε., Ε.Ε., Ε.Π.Ε.)
2. Εγγραφές σύστασης
3. Λογιστικό σχέδιο:
 - Λογιστική οργάνωση ξενοδοχείων
 - Ξενοδοχειακή λογιστική
 - Δομή ξενοδοχειακής επιχείρησης
 - Κύριοι κλάδοι εκμετάλλευσης
 - Βοηθητικοί κλάδοι εκμετάλλευσης
 - Εξαρτημένες δραστηριότητες
 - Τμήματα ξενοδοχειακής επιχείρησης
 - Εφοδιασμός – διάθεση – διοικητική λειτουργία
 - Λογιστική της κυκλοφορίας
4. Έξοδα – αγορές – πληρωμές:
 - Η διάθεση και τα έσοδα (main courante)
5. Λογιστικές εγγραφές ξενοδοχειακές επιχειρήσεων:
 - Εγγραφές εσόδων
 - Εγγραφές εισπράξεων
 - Εγγραφές πληρωμών – δαπανών
 - Εγγραφές εκπτώσεων – προμηθειών
 - Εγγραφές αγορών – διάθεσης
 - Εγγραφές τέλους χρήσης

Γ. ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ – ΕΛΕΓΧΟΣ

1. Εισαγωγή στις βασικές (κλασσικές) μεθόδους τιμών κόστους:
 - Τα κριτήρια επιλογής των τεχνικών
2. Η διάρθρωση της τουριστικής επιχείρησης και η επίδραση της στην επιλογή του συστήματος. Τεχνικές βάσεις, διαδοχικές βάσεις (λογιστικό σχέδιο, κατανομή εξόδων, παραγωγικά τμήματα, υποδιαίρεση της επιχείρησης, καθορισμός των τμημάτων παραγωγής, κατανομή δαπανών, καθορισμός γενικών εξόδων, υπολογισμός τιμών κόστους, βασικό κόστος των προϊόντων, αποκλίσεις στο πρότυπο κόστος, αξιοποίηση των αποκλίσεων).
3. Υποδιαίρεση της επιχείρησης σε ομοιογενή τμήματα:
 - Τμήματα κόστους
 - Τμήματα παραγωγής
 - Τμήματα δραστηριότητας
4. Καθορισμός της κατανομής των δαπανών στα τμήματα μίας επιχείρησης τουριστικής δραστηριότητας.
5. Υπολογισμός των τιμών κόστους μονάδας προϊόντος (τμήματος πωλήσεων).
6. Εφαρμογή της μεθόδου του άμεσου κόστους ενός παρασκευάσματος:
 - Καθορισμός του νεκρού σημείου
7. Προϋπολογιστικός έλεγχος των πωλήσεων και του κόστους διαχείρισης:
 - Εξεύρεση του θεωρητικού κόστους
8. Οργάνωση τμήματος προμηθειών. Προσδιορισμός αναγκών σε προμήθειες:
 - Υπεύθυνοι προσδιορισμού προμηθειών
 - Προσδιορισμός ημερησίων αναγκών των τμημάτων
 - Μέθοδοι και συστήματα προμηθειών
 - Πρακτικοί τρόποι συστημάτων αγορών
9. Έλεγχος τιμολογίων και αιτήσεων προμηθευτών. Δελτία εισαγωγής – εξαγωγής υλικών και έλεγχος:
 - Συστήματα παρακολούθησης των εισαγόμενων και καταγραφή (καρτέλες – βιβλία – Κ/Υ κλπ)
 - Ποιοτικός και ποσοτικός έλεγχος
 - Απογραφές υπολοίπων, προσδιορισμός της αξίας των αποθεμάτων
10. Παραστατικά στοιχεία πωλήσεων στα διάφορα τμήματα:
 - Οργάνωση των εντύπων
 - Έλεγχος των καταχωρήσεων και των εκδόσεων
 - Διαχωριστικές καταστάσεις ελέγχου
11. Ασκήσεις επί των βασικών παρασκευών εδεσμάτων
 - Υπολογισμοί καταναλώσεων των ειδών
 - Έλεγχος των ποσοτήτων
12. Έλεγχος ποτών στα τμήματα καταναλώσεων με κύριο τμήμα το Μπαρ
 - Απόδοση των ποτών και υπολογισμός κατά μεριδολόγιο
 - Ορολογία στον έλεγχο των ποτών (beverage cost κλπ)
 - Μέθοδοι ελέγχου ποτών (σύστημα κόστους του μπαρ, σύστημα προτύπων εσόδων, απογραφής κλπ)
 - Έλεγχος εμφιαλωμένων ποτών
13. Λογιστική παρακολούθηση και έλεγχος των πωλήσεων του Μπαρ:
 - Δελτία παραγγελιών (bons)
 - Λογαριασμοί (έκδοση, καταχώρηση στις καταστάσεις)

- Έλεγχος εισπράξεων
 - Δείκτες παραγωγικότητας του μπαρ
14. Ημερήσια στοιχεία και πληροφορίες, εβδομαδιαία – μηνιαία – ετήσια αποτελέσματα:
- Προϋπολογισμοί, εισηγητικές εκθέσεις

ΜΑΘΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ' ΩΡΕΣ: 4/ ΕΒΔΟΜΑΔΑ (θεωρία)

Όπως είναι γνωστό, η παροχή εξυπηρετήσεων, ιδιαίτερα στις ξενοδοχειακές μονάδες, αλλά και γενικότερα στον τριτογενή τομέα (παροχή υπηρεσιών), εξαρτάται κατά μεγάλο μέρος από τον ανθρώπινο παράγοντα για τη δημιουργία των κατάλληλων ανέσεων, διευκολύνσεων, και κυρίως διάθεσης μέσω σωστής ανθρώπινης επαφής. Συχνά μάλιστα, το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό, έχει μεγαλύτερη σημασία από τα τεχνικά μέσα που διατίθενται. Πρωταρχικής σημασίας επομένως για τη σωστή διαχείριση των εργαζομένων σε κάθε οικονομική μονάδα είναι η διοίκηση προσωπικού. Στόχος του μαθήματος είναι η μετάδοση γνώσεων πάνω στο γνωστικό αντικείμενο της διοίκησης προσωπικού των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και των σαφών ιδιαιτεροτήτων του κλάδου, όπου η διάθεση και η όλη στάση των εργαζομένων έχει πολύ πιο άμεση επίπτωση στην ποιότητα του παραγόμενου έργου (υπηρεσιών) απ' ότι σε άλλες κατηγορίες επιχειρηματικών μονάδων. Επίσης, απαραίτητη είναι η εκμάθηση τεχνικών σε θέματα οργάνωσης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και των λειτουργιών των σημαντικότερων τμημάτων τους.

A. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

1. Αναγκαιότητα του αποτελεσματικού «διοικείν» και της διοικητικής θεωρίας.
2. Η επιχείρηση σαν πεδίο δράσης της διοικητικής επιστήμης (management):
 - Τα διοικητικά στελέχη και τα διάφορα επίπεδα της διοικητικής ιεραρχίας
 - Οι λειτουργίες (δραστηριότητες) του διοικητικού στελέχους
3. Σχεδιασμός – Προγραμματισμός:
 - Έννοια και αντικείμενο του σχεδιασμού – προγραμματισμού
 - Η σημασία του σχεδιασμού – προγραμματισμού
 - Τα βήματα του σχεδιασμού – προγραμματισμού
 - Βασικοί τύποι προγραμμάτων
4. Αντικειμενικοί σκοποί ή στόχοι της επιχείρησης (M.B.O.):
 - Ιδιότητες και είδη στόχων
 - Διοίκηση με βάση τους αντικειμενικούς σκοπούς
5. Διαδικασία λήψης αποφάσεων:
 - Τα στάδια της διαδικασίας λήψης αποφάσεων
 - Η ομαδικότητα στη λήψη αποφάσεων
6. Οργάνωση:
 - Έννοια και φύση της οργάνωσης
 - Τυπική και άτυπη οργάνωση
 - Τμηματοποίηση και μορφές αυτής
7. Σχέσεις εξουσίας και ανάθεση δραστηριοτήτων:
 - Μέθοδοι μεταβίβασης εξουσίας και ευθύνης
 - Το συγκεντρωτικό και αποκεντρωτικό σύστημα εξουσίας
8. Στελέχωση:
 - Ο σκοπός και η φύση της στελέχωσης
 - Οι διαδικασίες της στελέχωσης πριν και μετά την πρόσληψη προσωπικού
9. Διεύθυνση και Ηγεσία:

- Αντικείμενο της Διεύθυνσης και Ηγεσίας
- Ηγετική συμπεριφορά και τρόποι ηγεσίας
- 10. Υποκίνηση – δραστηριοποίηση:
 - Έννοια της υποκίνησης και δραστηριοποίησης
 - Θεωρίες υποκίνησης
- 11. Επικοινωνία:
 - Έννοια, σημασία και διαδικασία της επικοινωνίας
 - Τρόποι και μέθοδοι επικοινωνίας
- 12. Η λειτουργία του διοικητικού ελέγχου:
 - Η βασική διαδικασία του ελέγχου
- 13. Τεχνικές ελέγχου
- 14. Κατηγορίες και προδιαγραφές (βάσει ΕΟΤ) των ξενοδοχειακών μονάδων στην Ελλάδα
- 15. Χαρακτηριστικά των ξενοδοχείων (πελάτες, αγαθά και υπηρεσίες, εργατικό δυναμικό, οργανωτική δομή των ξενοδοχείων)
- 16. Οργάνωση και προσωπικό των ξενοδοχείων:
 - Τμηματοποίηση ξενοδοχείων
 - Τα κυριότερα τμήματα/ διευθύνσεις
 - Τα διάφορα στελέχη των ξενοδοχείων και τα καθήκοντα της άμεσης εποπτείας τους
- 17. Περιγραφή των λειτουργιών των κυριότερων τμημάτων/ διευθύνσεων ενός ξενοδοχείου.
- 18. Ειδικά θέματα ξενοδοχείων:
 - Ξενοδοχειακή πολιτική (προσωπικό, τιμές, αγορές, διαφήμιση, άλλες λειτουργίες)
 - Διοίκηση ποιότητας (η έννοια της υπηρεσίας και ο καθορισμός της ποιότητας των υπηρεσιών, προβλήματα και αιτίες κακής ποιότητας υπηρεσιών, στρατηγική βελτίωσης της ποιότητας υπηρεσιών)
 - Συστήματα επικοινωνίας με τους πελάτες (έρευνα βαθμού ικανοποίησης του πελάτη).

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

1. Εισαγωγικές έννοιες:
 - Η σημασία του ανθρώπινου παράγοντα στη σύγχρονη επιχείρηση
 - Ανθρώπινη συμπεριφορά, έννοια αυτής και η σημασία της στην παραγωγική διαδικασία της επιχείρησης
 - Κίνητρα ανθρώπινης συμπεριφοράς στον επιχειρησιακό χώρο
 - Η ανάπτυξη ανθρώπινων σχέσεων μέσα στην επιχείρηση
 - Βασικοί κανόνες και αρχές των ανθρώπινων σχέσεων
2. Στρατολόγηση και επιλογή προσωπικού στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις:
 - Ποικιλία και διαθεσιμότητα ανθρώπων για πρόσληψη
 - Τρόποι προσέλκυσης του νέου προσωπικού
3. Επιλογή προσωπικού:
 - Διαδικασία και στάδια επιλογής του προσωπικού
4. Η εκπαίδευση του προσωπικού στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις:
 - Σκοπός και αναγκαιότητα της εκπαίδευσης
 - Η εκπαίδευση των εργαζομένων κατά τη διάρκεια της σταδιοδρομίας τους
 - Ο ρόλος και οι ευθύνες των διευθυντικών στελεχών

- Προγράμματα και μέθοδοι εκπαίδευσης
 - Τα στάδια και τα μέσα της οργανωμένης εκπαίδευσης
 - Η εκπαίδευση στα διάφορα τμήματα
 - Τα πλεονεκτήματα και οι επιδράσεις της εκπαίδευσης
5. Συστήματα αμοιβών στα ξενοδοχεία:
- Οι μισθοί στη ξενοδοχειακή επιχείρηση σε σχέση με τους άλλους τομείς
 - Καθορισμός των ανεκτών επιπέδων αμοιβών
 - Καθορισμός της αξίας μίας θέσης εργασίας
 - Διάφορα ωφελήματα και συμπληρωματικές παροχές
6. Αξιολόγηση απόδοσης του προσωπικού στα ξενοδοχεία:
- Γενικές έννοιες για την αξιολόγηση της απόδοσης
 - Εφαρμογές της αξιολόγησης απόδοσης
 - Τεχνικές αξιολόγησης απόδοσης
 - Προβλήματα που προκύπτουν κατά την αξιολόγηση της απόδοσης
7. Βελτίωση του ηθικού και παρακίνηση των εργαζομένων:
- Το ηθικό σα μέτρο των ανθρώπινων σχέσεων
 - Υποκινητικοί παράγοντες και θεωρίες παρακίνησης των εργαζομένων
 - Μέτρηση του ηθικού
 - Παράγοντες που επηρεάζουν το ηθικό στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις
8. Η εφαρμογή του management στα ξενοδοχεία:
- Τι είναι management – manager
 - Αποτελεσματικό και αποδοτικό Management
 - Εργασιακοί ρόλοι του manager
 - Το εργασιακό άγχος και η αντιμετώπισή του
9. Η παραγωγικότητα εργασίας και οι τρόποι αύξησης της στις ξενοδοχειακές μονάδες:
- Η ελληνική πραγματικότητα
 - Μέτρηση της παραγωγικότητας εργασίας στα ξενοδοχεία
 - Η παραγωγικότητα εργασίας στα ελληνικά ξενοδοχεία
 - Μέθοδοι αύξησης της παραγωγικότητας

ΜΑΘΗΜΑ: ΜΠΑΡ - ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ' ΩΡΕΣ: 6/ΕΒΔΟΜΑΔΑ (2 ΩΡΕΣ Θεωρία 4 ΩΡΕΣ Εργαστήριο)

Στόχος του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι καλή γνώση για τα θέματα που αφορούν στην οργάνωση και λειτουργία του μπαρ, να αποκτήσουν δεξιότητες επί των μεθόδων προετοιμασίας, παρασκευής και παρουσίασης των προσφερόμενων ειδών, καθώς και να γνωρίσουν τη διαδικασία της παραγωγής, τα χαρακτηριστικά και τη τεχνική παρουσίασης του κρασιού.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΜΑ ΥΛΗΣ:

A. ΜΠΑΡ

1. Εισαγωγή στο «Μπαρ» ως τμήματος εκμετάλλευσης ή ως αυτοτελούς επιχείρησης:

- Το Μπαρ ως κλάδος εκμετάλλευσης, προέλευση
- Άδεια λειτουργίας, υγειονομικοί κανόνες
- Είδη Μπαρ, με έμφαση στο «American Bar»
- Επιλογή θέσης του τμήματος, εγκατάσταση, χώρος
- Επίπλωση, διακόσμηση, εγκαταστάσεις

2. Εξοπλισμός του Μπαρ και χρήση αναλυτικά:

- Μηχανήματα και συσκευές
- Σκεύη, εργαλεία και όργανα
- Λοιπός εξοπλισμός με έμφαση στα γυάλινα σκεύη

3. Οργανόγραμμα προσωπικού του Μπαρ:

- Οργάνωση εργασίας του προσωπικού
- Προσόντα και καθήκοντα του προσωπικού
- Η προσωπικότητα του μπάρμαν (ή bartender ή barkeeper) με αναφορά κυρίως στην εμφάνιση, στην κίνηση, στους τρόπους, στο ντύσιμο. Η barmaid ή barwoman.

4. Η εργασία στο Μπαρ:

- Η προετοιμασία του Μπαρ (Mise en place)
- Λειτουργία, εξυπηρέτηση
- Πέρασ – κλείσιμο της εργασίας

5. Βασικές αρχές τη εργασίας κατά την πώληση των ποτών και λοιπών ειδών:

- Ανάλυση εργασίας
- Κανόνες χρήσης των γυάλινων σκευών
- Πώληση και παρουσίαση στο Μπαρ
- Θερμοκρασίες των ποτών στα Μπαρ

6. Εισαγωγή στα αλκοολούχα ή οиноπνευματώδη ποτά:

- Χαρακτηριστικά των ποτών, διάκριση (ζύμωση, απόσταξη)
- Περιεκτικότητα σε οινόπνευμα των ποτών (πίνακας)
- Μετατροπή proof σε GUY LUSSEC

7. Τα κυρίως οиноπνευματώδη ποτά (SPIRITS) ονομαστικά:

- Παρασκευή των βασικότερων οиноπνευματωδών ποτών
- Το ούισκι
- Το τζιν

- Το ρούμι
- Η βότκα
- 8. Αποστάγματα από κρασί:
 - Κονιάκ, μπράντι, αρμανιάκ
- 9. Διάφορα άλλα αλκοολούχα ποτά (τα κυριότερα που χρησιμοποιούνται π.χ. τεκίλα, ούζο, ακουαβίτ, κλπ)
- 10. Ορεκτικά και επιδόρπια ποτά και κρασιά (τα κυριότερα, με έμφαση στα βερμούτ, μπίττερ, μαδέρα, πορτό, σέρυ, μαυροδάφνη, κλπ)
- 11. Τα λικέρ με αναφορά στα κυριότερα από αυτά (πίνακας με την ονομασία, προέλευση, παρασκευή)
- 12. Η μπύρα: Παρασκευή, προέλευση, τρόπος παρουσίασης
- 13. Ποτά χωρίς αλκοόλ που πωλούνται στο Μπαρ:
 - Αναψυκτικά (χυμοί, ανθρακούχα, νερά)
 - Αφεψήματα (καφές, τσάι, κακάο, κ.λπ.)
- 14. Βοηθητικά είδη του Μπαρ για την παρουσίαση των ποτών και την παρασκευή κοκτέιλς (π.χ. φρέσκα φρούτα, λεμόνι, σάλτσες, ξηροί καρποί, κ.λπ.).
- 15. Σύνθετα ποτά και κατηγορίες:
 - Cocktails
 - Long drinks
 - Short drinks
 - Party drinks
 Εισαγωγή στην προέλευση, τη σύνθεση και τις υποκατηγορίες αυτών.
- 16. Ορολογία: περιληπτική αναφορά στους βασικότερους όρους που χρησιμοποιούνται.
- 17. Συνταγές και τρόπος παρουσίασης των πλέον διαδεδομένων κοκτέιλς.
- 18. Παραγγελία ποτών, οργάνωση της αποθήκης, απογραφή ποτών
 - Κατάρτιση κάρτας Μπαρ και σύνθεση τιμοκαταλόγου
 - Το μπαρ του δωματίου (mini – bar) και η φροντίδα του.

Παρατήρηση: Πρακτική Άσκηση στις ενότητες 4, 6, 7, 8, 12, 13, 14, 15, 17.

B. ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ

1. Εισαγωγή, ιστορική αναδρομή στη διάδοση της αμπέλου και της εμφάνισης του κρασιού.
2. Καλλιέργεια και ποικιλίες της αμπέλου:
 - Συνθήκες κλιματολογικές, εδαφολογικές, κλπ
 - Εξελιγμένες μορφές καλλιέργειας της αμπέλου και της βελτίωσης της παραγωγής σταφυλιών
3. Παραγωγή του κρασιού (αναφορά στη χημική διαδικασία παρασκευής):
 - Τρύγος, μεταφορά σταφυλιών
 - Στάδια οινοποίησης (λευκού, κόκκινου, ροζέ)
4. Διακρίσεις του κρασιού ανάλογα με τη γεύση, το χρώμα, το άρωμα
5. Τυποποίηση των κρασιών:

- Έλεγχος φιάλης, πώματος
 - Επιλογή ετικέτας
 - Παλαίωση κρασιών, συνθήκες που πρέπει να επικρατούν σε μία κάβα
 - Οργάνωση κάβας
6. Κρασιά με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά:
- Αφρώδη κρασιά
 - Σαμπάνιες
 - Γλυκά
7. Ποιοτική κατάταξη των κρασιών. Κατηγορίες με βάση τις Κοινοτικές Οδηγίες:
- Οι ενδείξεις “reserve”, “grand reserve” και λοιποί διεθνείς όροι
8. Τα χαρακτηριστικά των κρασιών ως προς το χρώμα, άρωμα, γεύση, μπουκέ, σήμα:
- Περιεκτικότητα σε οινόπνευμα
9. Γεύση των κρασιών και πώς ελέγχεται από ειδικούς «degustateurs»:
- Ειδικά σκεύη και ποτήρια που χρησιμοποιούνται στο σερβίρισμα των διάφορων ειδών κρασιών
10. Τεχνική παρουσίασης των κρασιών:
- Μεταφορά και παρουσίαση της φιάλης
 - Εκπωμάτωση της φιάλης
 - Σερβίρισμα του κρασιού και οι ισχύοντες κανόνες για κάθε είδος
 - Μετάγγιση (decantage)
 - Απαραίτητα σκεύη και εξοπλισμός για ένα τυπικό σερβίρισμα κρασιού
 - Προσόντα οινοχόου, στολή, καθήκοντα
11. Οι κυριότερες οινοπαραγωγικές χώρες (με έμφαση στις Ευρωπαϊκές):
- Οι κυριότερες εταιρείες και τα προϊόντα τους
12. Οινοπαραγωγικές περιοχές της Ελλάδας:
- Εταιρείες και Συνεταιρισμοί παραγωγής οίνου
13. Αντιστοιχία των φαγητών και κρασιών
14. Σύνθεση καταλόγου κρασιών, παρουσίαση και τεχνική πωλήσεων

Παρατήρηση: Πρακτική Άσκηση στις ενότητες 8, 9, 10, 14

ΜΑΘΗΜΑ: ΤΡΟΦΟΓΝΩΣΙΑ - ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ' ΩΡΕΣ: 2/ ΕΒΔΟΜΑΔΑ

Στόχος του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι καλή γνώση για τα θέματα που αφορούν στην προέλευση των διαφόρων τροφίμων, τα χαρακτηριστικά και τις ιδιότητές τους, ώστε να είναι σε θέση να συνθέσουν εδεσματολόγια (menus) ανάλογα με την εποχή, την εθνικότητα και τις συνήθειες των πελατών, τη σύγχρονη διαιτητική και τις ισχύουσες αγορανομικές διατάξεις.

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΥΛΗΣ:

A. ΤΡΟΦΟΓΝΩΣΙΑ

1. Τρόφιμα (Εισαγωγή, αξία για τον άνθρωπο, ταξινόμηση ως φυτικά, ζωικά, απλά και σύνθετα):

- Γενικά για τη διατήρηση των τροφίμων και των εφαρμοζόμενων μεθόδων
- Έλεγχος τροφίμων (ποιοτικός έλεγχος, φυσικός και χημικός έλεγχος, μικροβιολογικός έλεγχος)
- Φυτικά τρόφιμα (δημητριακά)
- Εμπορευματολογική εξέταση (π.χ. βάρος, ξένες ύλες, κ.λπ.)
- Αναφορά στα πλέον ενδιαφέροντα είδη από πλευράς κατανάλωσής τους στις τουριστικές επιχειρήσεις (π.χ. όρυζα, σιτάρι, κριθάρι και παράγωγα αυτών, όπως αλεύρι)
- Προϊόντα αλεύρων (άρτος, ζυμαρικά - ζαχαροπλαστική)
- Εκτενής αναφορά στο κεφάλαιο περί άρτου, δηλαδή της σύστασης, της ιδιότητάς του και των αλλοιώσεων του.
- Αρτοσκευάσματα (απλά και ζαχαροπλαστικής)

2. Οπωροκηπευτικά προϊόντα (γενικά τα στάδια που διέρχονται από την ωρίμανση έως την κατανάλωση)

Αναφορά στα κυριότερα είδη που ευδοκιμούν στην Ελλάδα:

- Εσπεριδοειδή (είδη και ιδιότητες, εμπορική αξία)
- Ελιές (θρεπτική αξία, χημική σύσταση του καρπού)
- Λαχανικά (5 βασικές ομάδες, εμπορική αξία και διακίνηση των γεωμήλων και τοματών)

3. Γλυκαντικές ύλες και η εμπορική τους αξία (κυρίως φυτικής προέλευσης):

- Ονομαστική αναφορά
- Εκτενέστερη αναφορά στη ζάχαρη και τις μεθόδους παρασκευής

4. Προϊόντα ζωικής προέλευσης (εισαγωγή, διάκριση):

- Κτηνοτροφικά προϊόντα, κυρίως κρέας
- Διάκριση των κρεάτων, κύρια συστατικά του, μέθοδοι συντήρησης
- Προϊόντα από το κρέας (αλλαντικά, κονσέρβες, κ.λπ.)
- Γάλα και γαλακτοκομικά προϊόντα (γιαούρτι, βούτυρο, τυρί, κ.λπ.): συστατικά, κατάταξη, κατεργασία, μέθοδοι διατήρησης
- Λεπτομερής αναφορά στα είδη των Ελληνικών τυριών και των τυριών προέλευσης χωρών της Ε.Ε.

- Προϊόντα Πτηνοτροφίας (κρέας, αυγά)
- 5. Λίπη – Έλαια (Εισαγωγή, διάκριση):
 - Προέλευση
 - Εμπορευματολογική ταξινόμηση των ελαίων και λιπών
 - Αλλοιώσεις
 - Έλαια προερχόμενα από ελιές
 - Έλαια προερχόμενα από σπόρους (ονομαστική αναφορά με περιληπτική περιγραφή για την προέλευση και τη σύνθεσή τους)
 - Ζωικά λίπη και έλαια (περιληπτική αναφορά)
 - Βούτυρο, μαργαρίνη
- 6. Αρτύματα και καρυκεύματα (γενικά για τη χρησιμότητά τους, νοθείες):
 - Διαχωρισμός σε άνθη – φύλλα, καρπούς – σπέρματα, φλοιούς
 - Ονομαστική αναφορά και χρησιμότητά τους στη ζαχαροπλαστική, μαγειρική τέχνη, την ποτοποιία κ.λπ.
 - Ευφραντικά (τσάι, καφές, κόλα, κακάο, κ.λπ.):
 - ο Επίδραση αυτών στον ανθρώπινο οργανισμό
 - ο Εμπορική αξία
 - ο Χρησιμότητα στην τουριστική επιχείρηση

B. ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. Εισαγωγή, διεθνής ορολογία (menu, à la carte, κ.λπ.)
 2. Οι ισχύουσες διατάξεις και κανόνες (αγορανομικές διατάξεις, κ.λπ.) σχετικά με τις υποχρεώσεις των εστιατορίων για τη σύνθεση εδεσματολογίων.
 3. Απαραίτητες προϋποθέσεις για τη σύνθεση εδεσματολογίων:
 - Κατηγορία εστιατορίων
 - Εποχικότητα
 - Κόστος
 - Αγορά – προϊόντα
 4. Βασικοί κανόνες σύνθεσης εδεσματολογίου με βάση τη διαιτητική:
 - Καθημερινά menu
 - Επαναλαμβανόμενα menu
 - Menu υγιεινής διατροφής
 - Συνθέσεις για buffet
- Δίνονται παραδείγματα εδεσματολογίων και οι καταρτιζόμενοι ασκούνται σε παρόμοια θέματα.
5. Βασικοί κανόνες σύνθεσης καταλόγων, ανάλογα με την κατηγορία των εστιατορίων (à la carte).
 6. Ορολογία των συνηθέστερων εδεσμάτων και αποτύπωσή τους στους καταλόγους:
 - Διεθνής ονοματολογία. Κυρίως αγγλικά, γαλλικά, γερμανικά
 7. Σύνθεση εδεσματολογίων ειδικών εκδηλώσεων:
 - Γαμήλια γεύματα, εορταστικά, κ.λπ.
 8. Τα κυρίως παραδοσιακά εδεσματολόγια και τρόπος παρουσίασής τους
 9. Ασκήσεις σύνθεσης menu διάφορων κατηγοριών

Παρατήρηση: Πρακτική Άσκηση στις ενότητες B4, B7, B8, B9

ΜΑΘΗΜΑ: ΥΓΙΕΙΝΗ

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ' ΩΡΕΣ: 2/ ΕΒΔΟΜΑΔΑ

Στόχος του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι γνώση πάνω σε βασικά θέματα κοινωνικής και ατομικής υγιεινής, αλλά κυρίως να ευαισθητοποιηθούν στην απόλυτη αναγκαιότητα της εφαρμογής των διατάξεων του Υγειονομικού Κώδικα κατά την εκτέλεση των επαγγελματικών τους καθηκόντων, προκειμένου να προστατευθεί η υγεία των ιδίων και των πελατών.

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΥΛΗΣ:

1. Εισαγωγή στη σημασία της Υγιεινής:
 - Ατομική Υγιεινή
 - Δημόσια και Κοινωνική Υγιεινή
 - Υγιεινή χώρων και καταστημάτων
2. Οι μικροοργανισμοί γενικώς:
 - Κατηγορίες μικροοργανισμών
 - Παράγοντες πολλαπλασιασμού των μικροοργανισμών
 - Τρόποι μετάδοσης των μικροοργανισμών και δράση τους
 - Καταστροφή των μικροοργανισμών
3. Ατομική Υγιεινή σε συνάρτηση με το επάγγελμα:
 - Προληπτική Υγιεινή
 - Ατομική καθαριότητα
 - Η ατομική καθαριότητα και η σπουδαιότητα της για το τουριστικό επάγγελμα
 - Ατομικό βιβλιάριο υγείας των εργαζομένων στο τουριστικό επάγγελμα
4. Υγιεινή των χώρων:
 - Υποχρεώσεις των τουριστικών καταστημάτων για τη διατήρηση της καθαριότητας των κοινόχρηστων χώρων
 - Χρήση απορρυπαντικών και απολυμαντικών
 - Η καταλληλότητα των εγκαταστάσεων και των σκευών
 - Αποχετευτικό σύστημα (αποθήκες τροφίμων, ποτών, κρεάτων)
 - Εγκαταστάσεις ψυκτικών θαλάμων. Κανόνες συντήρησης τροφίμων, χορταρικών, τυριών, φρούτων, κ.λπ.
5. Υγιεινή τροφίμων:
 - Αλλοιώσεις τροφίμων. Τεχνική μακροσκοπικής έρευνας
 - Τροφοδηλητηριάσεις. Τροφιμογενείς τοξικώσεις
 - Γενικά για τους μικροοργανισμούς που προκαλούν τροφοδηλητηριάσεις
 - Σταφυλόκοκκος, σαλμονέλα, βάκιλος ιός, μύκητες, αλλαντίαση (γενικά, πού συναντώνται, συμπτώματα, τρόπος θεραπείας)
 - Ευαίσθητα τρόφιμα στην ανάπτυξη των ανωτέρω μικροοργανισμών
6. Υγειονομικός έλεγχος και εφαρμογή του κανονισμού. Ποινικές και αστικές ευθύνες:
 - Αστυνομική υπηρεσία και ελεγκτές
 - Τρόποι ελέγχου και καταστροφή αλλοιωμένων ειδών
7. Κοινωνική Υγιεινή και κρατική μέριμνα:
 - Γενικά περί αφροδίσιων νοσημάτων και μετάδοσή τους

- Γενικά περί ναρκωτικών και συνέπειες στην υγεία των ατόμων
 - Ο αλκοολισμός γενικά και εξάρτηση του ατόμου. Επίδραση στην οικογένεια και στην κοινωνία.
 - Το κάπνισμα και η επίδραση του στην υγεία των ατόμων
8. Μόλυνση και προστασία περιβάλλοντος:
- Το περιβάλλον ως ευρύτερος χώρος και σε σχέση με τις ακτές των τουριστικών εγκαταστάσεων
 - Ηχορύπανση και ανεκτά όρια
9. Πρώτες βοήθειες: Μαθήματα άμεσου επεμβάσεως σε περιπτώσεις που παρατηρούνται συνήθως σε τουρίστες:
- Οργάνωση πρόχειρου ιατρείου – φαρμακείου
 - Μικροτραυματισμοί, εγκαύματα, θερμοπληξία, ηλεκτροπληξία
 - Λιποθυμίες και αίτιά της

ΜΑΘΗΜΑ: ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ (software) ΜΕ ΧΡΗΣΗ Η/Υ

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ' ΩΡΕΣ: 3/ ΕΒΔΟΜΑΔΑ

Στόχος του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι γνώση πάνω στο χειρισμό ξενοδοχειακών πακέτων και να είναι σε θέση, αντλώντας πληροφορίες από τις διάφορες καταστάσεις ή στατιστικά στοιχεία ή άλλες πληροφορίες μέσω Η/Υ, να προβούν σε ενέργειες στρατηγικής, προκειμένου να αυξήσουν τις πωλήσεις στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου, ή να βελτιώσουν τη γενική οργάνωση και διοίκηση αυτού.

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΥΛΗΣ:

1. Κρατήσεις:

- Καταχώρηση κρατήσεων μεμονωμένων και πρακτορειακών πελατών. Αυτόματη τιμολόγηση κρατήσεων, έλεγχος allotment and release period
- Μεταβολές, ακυρώσεις κρατήσεων
- Προβλεπόμενες κινήσεις πελατών, πρακτορείων
- Ηλεκτρονικό room rack
- Πληροφορίες, καταστάσεις και στατιστικά κάθε είδους σχετικά με κρατήσεις

2. Εργασίες αφίξεων:

- Check – in μεμονωμένου πελάτη, πρακτορειακού πελάτη, group
- Άνοιγμα λογαριασμών κατά περίπτωση
- Αλλαγές σε στοιχεία πελατών, δωμάτια, ημερομηνίες, χρεώσεις, κ.λπ.
- Πληροφορίες, καταστάσεις και στατιστικά σχετικά με αναχωρήσεις

3. Εργασίες Main Courante:

- Άνοιγμα λογαριασμών πελατών ή διορθώσεις επί των ήδη υπαρχόντων
- Ενημέρωση λογαριασμών πελατών και πρακτορείων (συμφωνηθέντα, ekiras ή κατά περίπτωση όπου δεν προβλέπεται από τη διαδικασία αυτόματης χρέωσης)
- Πληροφορίες και καταστάσεις, όπως ισοζύγια, ταμειακές καταστάσεις, χρεώσεις ημέρας, υπόλοιπα κ.λπ.
- Συσχετισμός εργασιών main – courante και εργασιών κλεισίματος ημέρας

4. Κλείσιμο ημέρας:

- Μη πραγματοποιηθείσες αφίξεις
- Συμφωνία και έλεγχος αφίξεων – αναχωρήσεων
- Πληροφορίες – καταστάσεις – ενημερώσεις – εκτυπώσεις – στατιστικά, όπως: βιβλίο πόρτας, βιβλίο αστυνομίας, αναμενόμενες αφίξεις, αναχωρήσεις επόμενης μέρας.
- Συμφωνίες πρωινών – γευμάτων, κίνηση ξενοδοχείου – πρακτορείων, maison, non show, στατιστικά πελατών, κ.λπ.

5. Τηλεφωνικό κέντρο:

- On line σύνδεση με Ηλεκτρονικό Υπολογιστή, χρεώσεις, υπηρεσιακές συνδιαλέξεις, πληροφορίες – καταστάσεις – στατιστικά

6. On line σύνδεση με διάφορα τμήματα - point of sales:

- Έλεγχος δικαιούμενων κατά περίπτωση
- Αυτόματη χρέωση λογαριασμών πελατών

- Έκδοση πιστωτικών δελτίων
 - Έκδοση δελτίων extras
 - Διάφορες εκτυπώσεις – πληροφορίες και στατιστικά
 - Κατάσταση πωλήσεων ανά σερβιτόρο, είδος, τιμές ειδών τροφίμων ή ποτών, κ.λπ.
7. Κεντρική αποθήκη υλικών:
- Καρτέλες ειδών
 - Ομάδες ειδών τροφίμων και ποτών
 - Προμηθευτές
 - Τιμολόγια προμηθευτών
 - Πληροφορίες – εκτυπώσεις υπολοίπων, ισοζυγίων, καρτελών, κ.λπ.
8. Αποθήκη υλικών τμήματος:
- Καρτέλες ειδών
 - Εισαγωγές – εξαγωγές ειδών και αυτόματη ενημέρωση κεντρικής αποθήκης
 - Απογραφές: ημερήσιες, εβδομαδιαίες, μηνιαίες κ.λπ.
 - Ισοζύγια αναλωθέντων
 - Κοστολόγια ανά είδος, ομάδα, επιλεγέν προϊόν (όπως πρωινό ή γεύμα)
 - Τιμοκατάλογοι
 - Στατιστικά στοιχεία

Πρακτική Άσκηση σε Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις

Μετά το τέλος των μαθημάτων που περιλαμβάνονται στα 3 εξάμηνα σπουδών, οι σπουδαστές υποχρεούνται να πραγματοποιήσουν Πρακτική Άσκηση σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις επί 4μηνο, μετά τη λήξη των μαθημάτων του Γ' εξαμήνου.

Οι καταρτιζόμενοι τοποθετούνται στις ανωτέρω ξενοδοχειακές επιχειρήσεις κατηγοριών Πολυτελείας, Α', Β' και Γ' με μέριμνα της Διεύθυνσης του αντίστοιχου Ι.Ε.Κ.

Κατά τη διάρκεια της Πρακτικής Άσκησης, οι σπουδαστές θα ασκούνται σε τμήματα των ξενοδοχείων, τα οποία έχουν απόλυτη σχέση με αυτά που έχουν διδαχθεί (π.χ. Υποδοχή, Επισιτιστικά τμήματα, Όροφοι, Έλεγχος, Λογιστήριο, κ.λπ.)

Στο τέλος της Πρακτικής Άσκησης οι καταρτιζόμενοι βαθμολογούνται για την επίδοσή τους από τον υπεύθυνο της Πρακτικής Άσκησης. Τα δελτία βαθμολογίας συγκεντρώνονται από την Διεύθυνση του Ι.Ε.Κ. όπου τριμελής επιτροπή καθηγητών τα αξιολογεί.

Εργασία

350 ώρες εργασίας κατανέμονται ανάλογα με τη βαρύτητα κάθε ενότητας.

Τεχνική Υποδομή/ Εργαστηριακός Εξοπλισμός

Για την καλύτερη και αρτιότερη υλοποίηση του εκπαιδευτικού προγράμματος απαιτείται ο παρακάτω εργαστηριακός εξοπλισμός:

1. Ένα πλήρως εξοπλισμένο εργαστήριο πληροφορικής που θα περιλαμβάνει απαραίτητα:

α) Ένα PC, τουλάχιστον 386DX 33MHz, ανά δύο καταρτιζόμενους

β) Ένα Printer (κατά προτίμηση εκτυπωτής inkjet) ανά τρεις καταρτιζόμενους

γ) Το απαραίτητο λογισμικό (Software) περιλαμβάνει:

I. MS-DOS έκδ. 5.0 ή 6.0

II. MS WINDOWS έκδ. 3.1

III. Τους τρεις δημοφιλέστερους επεξεργαστές κειμένου, όπως:

– WORDPERFECT έκδ. 5.0 ή 6.0

– WORD FOR WINDOWS έκδ. 2.0 και

– LOTUS AMI PRO έκδ. 3.0 ή 4.0

IV) Τα τρία δημοφιλέστερα πακέτα Λογιστικών Φύλλων, όπως:

– EXCEL FOR WINDOWS έκδ. 4.0

– LOTUS 1-2-3 FOR WINDOWS έκδ. 3.0 ή 4.0

– QUATRO PRO FOR WINDOWS

V) Τα πλέον γνωστά πακέτα ξενοδοχειακών εφαρμογών, όπως:

– ERMIS/ BIT HOTEL

– EPIKOUROS

– HOTEL PLAN/ INFO PLAN

– FIDELO/ CIS

2. Μία τηλεόραση και ένα βίντεο για την παρακολούθηση εκπαιδευτικών ταινιών

3. Ένα projector για προβολή Slides

4. Εργαστήρια και εγκαταστάσεις τεχνικών μαθημάτων:

4.1 Έπιπλα και σκεύη (πλήρης εξοπλισμός) που χρησιμοποιείται σε μία αίθουσα εστιατορίου, ενός μπαρ, ενός τυπικού δωματίου, μίας μικρής κουζίνας (ως εναλλακτική λύση προτείνεται η μίσθωση των χώρων σε ένα ξενοδοχείο της εγγύς περιοχής).

4.2 Εργαστήρια για Πρακτική Άσκηση στην υγιεινή τροφίμων (Ενδεικνυόμενο, αλλά όχι απαραίτητο)

4.3 Αίθουσα ή χώρος δοκιμής οίνου, με μία υποτυπώδη «κάβα» αντιπροσωπευτικών κρασιών της αγοράς.

4.4 7-10 ατομικές κουζίνες τεσσάρων εστιών (ημιβιομηχανικές εστίες), με συρτάρι στο κάτω μέρος για εργαλεία και ράφια για την τοποθέτηση σκευών (7 σύνολα από διάφορα ατομικά σκεύη κουζίνας)

4.5 Λοιπά μηχανήματα:

– 1 Μπεν Μαρί: 0,8x0,9x0,85x0.9

– 1 Φριτζά 0,5x0,9x0,85x0,88

– 1 Τραπέζι εργασίας

– 1 Γκριλ

– 1 Σύνθετος φούρνος

– 1 Φούρνος μικροκυμάτων

– 1 Κόπτης αλλαντικών

– 2 Μίξερ 2 λίτρων

– 1 Μηχανή κιμά

- 1 Ζυγαριά υποδ. γραμ
 - 1 Ζυγαριά kgr
- 4.6** Μπαρ ή αίθουσα ή χώρος παρουσίασης και ανάμιξης ποτών (οινοπνευματωδών και λοιπών, με πλήρη συλλογή εμφιαλωμένων ποτών, αντιπροσωπευτικών των προσφερόμενων σε Μπαρ, Pub, ή Night Club)
- 4.7** Σκεύη και μικροσυσκευές του Μπαρ (ποτήρια διαφόρων τύπων, αναμικτήρες, ηλεκτροκίνητη μηχανή παραγωγής παγοκύβων, ψυγείο, κ.λπ.)
- 5.** Εργαστήριο ξένων γλωσσών
- 6.** Μία βιβλιοθήκη που να περιλαμβάνει βιβλία σχετικά με το αντικείμενο της ειδικότητας και τουλάχιστον όσα αναφέρονται στο βιβλιογραφικό οδηγό και μία πλήρη σειρά ταινιών επαγγελματικού περιεχομένου.

Απαιτούμενα Προσόντα Εκπαιδευτών

Τα προσόντα των εκπαιδευτών που απαιτούνται για τη διδασκαλία των αντίστοιχων εξαμηνιαίων μαθημάτων της ειδικότητας καθορίζονται ως εξής:

1. Πτυχιούχοι Α.Ε.Ι. Χημικού τμήματος ή πτυχιούχοι Τ.Ε.Ι. τμήματος Τεχνολογίας Τροφίμων με 3ετή επαγγελματική εμπειρία σε ανάλογο αντικείμενο.
2. Πτυχιούχοι Α.Ε.Ι. νομικών τμημάτων.
3. Πτυχιούχοι Α.Ε.Ι. τμημάτων Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών ή Διοίκησης Επιχειρήσεων.
4. Πτυχιούχοι Α.Ε.Ι. τμημάτων Πληροφορικής ή πτυχιούχοι Τ.Ε.Ι. αντίστοιχης ειδικότητας με την προϋπόθεση ότι έχουν 3ετή τουλάχιστον διδακτική εμπειρία σε σχετικό θέμα ή 3ετή επαγγελματική εμπειρία σε ανάλογο αντικείμενο.
5. Πτυχιούχοι Α.Ε.Ι. Αγγλικής ή Γερμανικής Φιλολογίας για τη διδασκαλία της αντίστοιχης γλώσσας ή όσοι έχουν επάρκεια σε μία από τις δύο γλώσσες, με την προϋπόθεση ότι έχουν 3ετή τουλάχιστον προϋπηρεσία.
6. Πτυχιούχοι Τ.Ε.Ι. Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήματος Τουριστικών Επαγγελμάτων Ρόδου (Α.Σ.Τ.Ε.Ρ.) που έχουν ισοτιμία πτυχίου με ΤΕΙ, με την προϋπόθεση ότι έχουν 3ετή τουλάχιστον διδακτική εμπειρία σε σχετικό θέμα ή 3ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.
7. Πτυχιούχοι ΤΕΙ Τμημάτων Λογιστικής ή Διοίκησης Επιχειρήσεων με την προϋπόθεση ότι έχουν 3ετή τουλάχιστον διδακτική εμπειρία σε σχετικό θέμα ή 3ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.